

## El componente biblioteca en el proceso de post acreditación de la calidad de carreras de grado de la Universidad Nacional de Asunción

*The post accreditation process of quality of libraries in the National University of Asunción*

**Sonia León de Alegre<sup>1</sup> y Margarita Escobar de Morel<sup>2</sup>**

**Resumen:** Los procesos de evaluación y acreditación de carreras implican una amplia congregación de recursos que estimulan cambios en el funcionamiento de las mismas, de las facultades y de la propia universidad. En el sistema universitario actual del Paraguay, la calidad entendida como incremento continuo es un valor agregado, por ello en el proceso de evaluación y acreditación realizado por la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior y el Sistema Regional de Acreditación de Carreras del MERCOSUR, ARCUSUR, cuando evalúan una titulación también se requiere de la valoración del componente "Biblioteca". Este trabajo tiene como objetivo analizar el componente Biblioteca dentro del proceso de post-acreditación de la calidad de carreras de grado de la Universidad Nacional de Asunción. De todas las Bibliotecas en estudio, un porcentaje bajo cuenta con el dictamen de los Pares Evaluadores y el Plan de Mejoras y no existe la figura de una notificación oficial sobre los resultados o si la hay se manejan círculos muy cerrados.

**Palabras clave:** Plan de mejoras, bibliotecas universitarias, Paraguay, Universidad Nacional de Asunción.

**Abstract:** The processes of evaluation and accreditation of career courses involve a wide amount of resources that stimulate changes in the operation thereof, the faculty and the university itself. In the current university system of Paraguay, quality is understood as a continuous increase added value, so in the process of assessment and accreditation by the National Agency for Evaluation and Accreditation of Higher Education, and the Regional Accreditation System for Careers in MERCOSUR, ARCUSUR, when evaluating a degree also requires the assessment of component "Library". Of all the libraries under study only a few has an opinion from the Evaluation Peers and Improvement Plan and there is not a figure of an official notification of the results or if there is one, it is handled in very tight circles.

**Key words:** Improvement plan, University Libraries, Paraguay, National University of Asuncion.

<sup>1</sup> Lic. en Bibliotecología. Especialista en Gestión Documental y Administración de Archivos. Miembro del Grupo de Investigación en Ciencias de la Información de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción. San Lorenzo, Paraguay.

<sup>2</sup> Lic. en Bibliotecología. Magister en Ciencias de la Educación. Especialista en Gerencia y Desarrollo Social. Investigadora Nivel I-CONACYT. Miembro del Grupo de Investigación en Ciencias de la Información de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción. San Lorenzo, Paraguay.

**Correspondencia:** MSc. Margarita Escobar de Morel. E-mail: margaritademorel@gmail.com

Recibido: 10/10/2013; Aceptado: 22/04/2014.

## INTRODUCCIÓN

El inicio de la evaluación de bibliotecas, como apuntan Aponte y Chávez (2008) se da a comienzos del siglo XX, cuando organizaciones y grupos de estudiosos empezaron a entender la importancia de establecer normas o lineamientos que orientaran el desarrollo de los procesos, productos y servicios de las mismas.

La evaluación de la calidad de los procesos, productos y servicios que ofrece una biblioteca universitaria permite asegurar a la comunidad académica que la institución cumple con un conjunto de estándares mínimos de calidad y con un reconocimiento internacional, que además, rinde cuentas con transparencia sobre los recursos que recibe (González Guitián, 2009).

Por otra parte, la evaluación se entiende como un proceso participativo y transparente de todos los agentes implicados: personal de la biblioteca, estudiantes, docentes, investigadores y personal de administración y servicios, tanto en la recogida y análisis de la información, como en el análisis de los resultados y su interpretación (González Guitián, 2009).

Gavilán (2008) menciona que las bibliotecas son entidades flexibles que, a través de los siglos, han sabido adaptarse bastante bien a las necesidades cambiantes de sus usuarios y de la sociedad para poder seguir haciendo posible la transmisión del conocimiento. En este sentido, destacan las bibliotecas que sirven a instituciones de educación superior, instituciones con una larga historia que se han caracterizado por la constante adaptación a los cambios.

El objetivo fundamental de la evaluación de la calidad es mejorar la biblioteca en el sentido más amplio, sus productos y procesos, corregir los puntos débiles de los recursos y servicios ofrecidos. Pero también, identificar los aspectos que se cumplen correctamente así como los parámetros aceptables que es conveniente mantener o mejorar. Es necesario el involucramiento del personal de biblioteca en todos los procesos, con el propósito de obtener una actitud receptiva de ellos hacia los cambios, su participación, su compromiso para cumplir los planes e integrarse a los procesos que se inicien (González Guitián, 2009).

Según Malo de Molina y Martín-Montalvo (2005) la evaluación de bibliotecas, además de medir el grado de satisfacción del usuario, presenta otras cualidades tales como:

- Permite garantizar que se hacen bien las tareas.

- Revela la evolución de un servicio.
- Los resultados sirven para justificar las inversiones hechas.
- Asegura el derecho de los usuarios a “ejercer un cierto control de calidad” y conocer los resultados.
- De cara a la importancia de la información en el mundo contemporáneo, a las bibliotecas se exige más calidad en la prestación de los servicios.
- Los datos de evaluación del sector bibliotecario en su conjunto permiten al usuario elegir el servicio que ofrece mejores respuestas a sus demandas.
- Además, estos mismos datos permiten planificar mejor el futuro, teniendo en cuenta los permanentes cambios provocados por las tecnologías de información y comunicación.

Deming (2003) afirma que la calidad también se ha ajustado por múltiples autores, quienes la definen de diversas maneras. Pero él establece que la Calidad significa hacer lo correcto en la forma correcta, de inmediato. Con esta premisa, puede afirmarse que el ciclo de calidad consiste en planificar, realizar, verificar y actuar.

Anglada (2004) manifiesta que la evaluación de las bibliotecas universitarias ha formado parte de programas de evaluación y mejora, e incluso, últimamente, de acreditación y certificación por medio de los procesos de gestión de la calidad, observándose cómo el centro de atención de las bibliotecas ha evolucionado de manera que señala tres grandes etapas en la evaluación bibliotecaria: La primera etapa que surge en la década de los años 60 y se basa en la evaluación de las entradas o recursos, la segunda etapa que aparece en la década de los años 90, se soporta en la medición cualitativa y la tercera etapa que se basa en el análisis de los resultados que pueden evaluarse cualitativamente.

En el sistema universitario actual del Paraguay, la calidad entendida como incremento continuo es un valor agregado, por ello en el proceso de evaluación y acreditación realizado cuando se evalúa una titulación también se requiere de la valoración del componente “Biblioteca”, y las mismas comienzan a ser paulatinamente evaluadas como parte del proceso de Evaluación y Acreditación de carreras de grado, desde la conformación de la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (ANEAES) como organismo facultado para esta tarea, en el año 2003 (ANEAES, 2007).

En base a las conclusiones de la autoevaluación, se genera un plan de mejoras, que a decir de Aristizábal Salazar, Ramírez y Sánchez (2005), es un instrumento

que permite identificar y jerarquizar las acciones factibles para subsanar las principales debilidades. Además, se constituye en el insumo básico para construir el plan de acción o plan operativo. El plan de acción integra la decisión estratégica sobre los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos y las tareas que deben desarrollarse para que sean traducidos en una mejor oferta.

En el proceso de evaluación externa se analiza el informe de la autoevaluación o evaluación interna, considerando el cumplimiento de las metas y objetivos, criterios mínimos previamente establecidos y se expide sobre la posibilidad y congruencia del plan de mejoras. Este proceso es realizado por un Comité de Pares externo a la institución, seleccionado por la ANEAES.

El proceso se consuma con un dictamen, por parte de la ANEAES, que indica la aplicación de las estrategias y mecanismos institucionales de refuerzo de la calidad, de sus funciones primordiales y las recomendaciones de mejora emanadas por este Comité para la Institución y un posterior seguimiento del mismo.

Si bien los escenarios entre facultades y/o carreras pueden variar, se observa que hay simbiosis atrayente, al paso en que las acreditaciones son transparentes para fortalecer procesos de desarrollo institucional o catalizar alteraciones en aspectos importantes de organización de una carrera.

Esta investigación tiene como marco institucional a la Universidad Nacional de Asunción (UNA), fundada en el año 1889, es la primera Institución de Educación Superior, la más antigua y con mayor tradición del país. Cuenta con 12 facultades y 3 institutos en los que se desarrollan 75 carreras en diversas áreas de conocimiento, ofreciendo a los estudiantes la más amplia y completa gama de oportunidades de formación profesional. Cuenta además con centros tecnológicos y de investigación que brindan facilidades a la comunidad académica, tanto para la realización de trabajos científicos, como para el desarrollo de estudios de postgrado, que se traducen en aportes a la sociedad. La comunidad académica está conformada por cerca de 49.100 estudiantes y 8.200 docentes, UNA (2012).

Cuenta con una Biblioteca Central que fue creada por Resolución No.344 del 17 de junio de 1968, a iniciativa del Rector Prof. Dr. Crispín Insaurralde, constituyéndose desde su creación en Centro Coordinador del Sistema de Bibliotecas de la UNA, articulando el trabajo cooperativo con las 17 bibliotecas temáticas cooperantes, ubicadas en las distintas facultades, institutos y dependencias, proporcionando los recursos necesarios para el mejoramiento

sustancial de la calidad global de los servicios de información y documentación, como contribución intrínseca al incremento de la calidad y la competitividad del producto que la Universidad Nacional de Asunción desea lograr (UNA, 2011).

La Universidad Nacional de Asunción en búsqueda de la calidad, en donde la enseñanza superior está íntimamente vinculada a los procesos de evaluación y acreditación de sus carreras se somete a los organismos evaluadores (5 años en el Modelo Nacional, ANEAES y 6 años en el Sistema Regional de Acreditación de Carreras del Mercosur (ARCUSUR) (Sistema ARCUSUR, 2009). Estas evaluaciones suponen un escenario en el que intervienen diversos actores y procesos, aunque cada uno de ellos con una figura concreta y que determinan el futuro de la institución. Siendo una de las dificultades planteadas, además de manera repetida es todavía algo más trascendente: lo que se hace o se deja de hacer en consecución a los resultados de las evaluaciones. Éstos, muchas veces, se desconocen, se esconden, se justifican o enaltecen. Pero lo principal es que se identifiquen las debilidades para generar cambios positivos y soluciones oportunas al grado en que los recursos y servicios apoyan las actividades de enseñanza – aprendizaje y de investigación del programa académico. Ése es el sentido conveniente y es lo que consigue hacer válida una línea o pauta de política de gestión. En este estudio se aborda el componente Biblioteca dentro del proceso de post-acreditación de la calidad de carreras de grado de la Universidad Nacional de Asunción.

## **METODOLOGÍA**

Estudio exploratorio descriptivo con enfoque cualitativo, fueron objeto de estudio 8 bibliotecas de la Red de Bibliotecas de la Universidad Nacional de Asunción (REBIUNA), que han pasado por el proceso de evaluación y acreditación de la calidad de carreras de grado llevado a cabo por la ANEAES. Éstas se encuentran físicamente en la ciudad de San Lorenzo y Asunción.

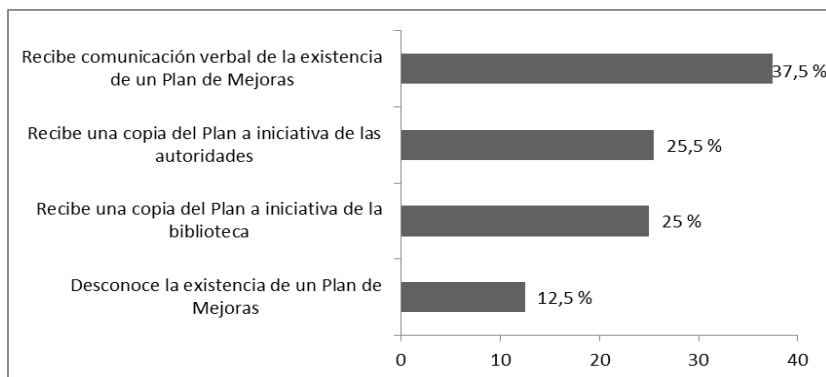
Se recogió información a través de una entrevista semiestructurada a los jefes de bibliotecas involucrados en este proceso, para conocer la opinión que tienen sobre los procedimientos y modo de participación en la post-acreditación. Esta técnica tuvo como instrumento un cuestionario con preguntas predefinidas. Se incluyeron las siguientes variables: cantidad de bibliotecas con acreditación, cantidad de bibliotecas con re-acreditación, conocimiento del plan de mejoras por parte de los jefes de bibliotecas, forma de acceso al plan de mejora institucional, conocimiento de la existencia de informe de los pares evaluadores, forma de acceso

al informe de los pares evaluadores, porcentaje de ejecución del plan de mejora institucional, porcentaje de ejecución del plan según sugerencias de los pares evaluadores, principales factores para acceder al plan de mejoras e informes de pares evaluadores.

## RESULTADOS

En total fueron analizadas 8 bibliotecas de las unidades académicas de la UNA que ya han pasado por el proceso de Acreditación, tanto en el Modelo Nacional ANEAES, como en el ARCUSUR. En total fueron 6 (75%) de las bibliotecas analizadas que han pasado por el proceso de acreditación de Carreras y 2 (25%) por el de re-acreditación. Al ser consultados los jefes de las diversas bibliotecas acerca del conocimiento de la existencia de un Plan de Mejoras institucional, de manera a introducir las mejoras en este componente, el 75% (6/8) manifestaron que tenían conocimiento del Plan de Mejoras que su Unidad Académica se comprometió a llevar a cabo en el periodo de Post Acreditación, y el 25 % (2/8) expresaron desconocer la existencia del mismo.

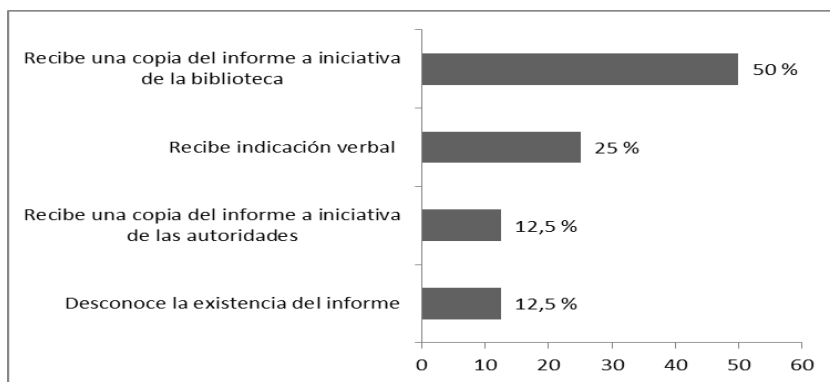
En relación a la forma de acceso al contenido del Plan de Mejoras institucional, el 25% de los jefes de las bibliotecas accedieron a una copia del Plan de Mejoras a través de una solicitud a sus autoridades, el 25,5% recibió el Plan de Mejoras en sus bibliotecas remitido por las autoridades de la institución, el 37,5% sólo recibió en forma verbal, y el 12,5 % manifestaron no contar con información alguna al respecto (**Figura 1**).



**Figura 1.** Forma de acceso al Plan de Mejoras Institucional por parte de los jefes de bibliotecas.

En cuanto al conocimiento de los jefes de bibliotecas de la existencia del Informe de los Pares Evaluadores, en el proceso de Post Acreditación propiamente, el 87,5 % de los jefes de las bibliotecas expresan tener conocimiento del mismo, y el 12,5 % afirma desconocer dicho documento.

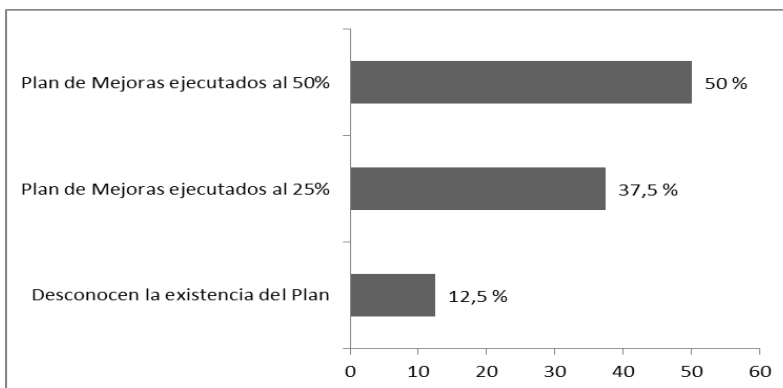
Sobre la forma de acceso al contenido del Informe de los Pares Evaluadores se da de la siguiente manera: el 50 % de los Jefes de las bibliotecas accedió al documento al solicitar una copia del mismo a sus autoridades, el 12,5 % recibió el informe en la biblioteca a iniciativa de las autoridades de la institución, el 25 % sólo recibió indicación en forma verbal, y el 12,5 % manifiesta desconocer el contenido de dicho documento (**Figura 2**).



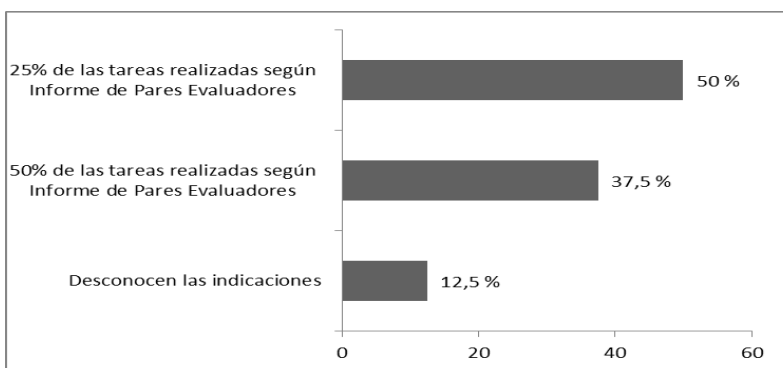
**Figura 2.** Forma de Acceso al Informe de los Pares Evaluadores.

En relación a la ejecución del plan de mejoras, referido al componente de la Biblioteca, de lo que se ha comprometido cada Unidad Académica: el 50 % de los jefes de las Bibliotecas manifiestan que se han ocupado ya de llevar a cabo en un 50 % las mejoras establecidas, y el 37,5 % manifiesta que ha hecho en un 25 %, el 12,5 % manifiesta no tener conocimiento del documento por lo que no pueden realizar las mejoras propuestas por la institución (**Figura 3**).

En relación a las mejoras que se deben realizar en la Biblioteca, a sugerencia de los Pares Evaluadores: el 50 % de los jefes de las Bibliotecas afirma que ha trabajado en un 25%, el 37,5 % en un 50 % y el 12,5 % no tiene conocimiento de lo sugerido en el informe, por lo que no ha hecho ninguna mejora en relación a las sugerencias de los Pares Evaluadores (**Figura 4**).



**Figura 3.** Tareas ya realizadas del Plan de Mejoras en las bibliotecas.



**Figura 4.** Tareas ya realizadas en las Bibliotecas según lo sugerido en el Informe de Pares Evaluadores

En lo relacionado al acceso a los documentos relativos al Plan de Mejora Institucional y al Informe de Pares Evaluadores, el 50 % de los jefes de las bibliotecas coinciden que existe una excesiva burocratización del sistema para obtener la documentación relacionada al proceso de acreditación, por otro lado manifiestan que existen un desconocimiento sobre la existencia de los mismos (25%) y otro 25 % cree que los jefes no demuestran interés en obtenerla, siendo algunos de los factores que limitan la divulgación de los resultados de la acreditación de carrera.



## CONCLUSIÓN

Al analizar el componente Biblioteca dentro del proceso de post-acreditación, periodo en el que sobresale la implementación del plan de mejoras, elaborado luego de la autoevaluación y validado por los pares evaluadores y las sugerencias realizadas por los mismos en un informe final, es poco atendido por las autoridades de la institución evaluada, y por ello esta investigación puso énfasis en él.

Para ser consecuentes con las obligaciones asumidas se debe llevar a cabo el plan de mejoras dando seguimiento a los procesos de mejoras ya incorporados, pues la evaluación no culmina con la visita de pares evaluadores, si ésta es la visión interpretada se habrá perdido un valioso tiempo, capital y el esfuerzo habrá sido infructuoso puesto que este proceso permitió identificar necesidades inaplazables y atender otras emergentes.

Teniendo en cuenta los factores que limitan la divulgación de los resultados de la acreditación de carreras se constató que la mayoría de las instituciones evaluadas tenían conocimiento de la existencia de un Plan de Mejoras, pero existe burocracia del sistema de gestión en las facultades para obtener la documentación pertinente, es decir no existe la figura de una notificación oficial sobre los resultados o si la hay, la manejan círculos muy cerrados. Para que los responsables implementen las mejoras necesarias según los problemas identificados sobre las bibliotecas, éstas deberían disponer de los documentos generados en el proceso de evaluación y acreditación de manera a incorporar correctivos.

Con este estudio se visualizó que en buena parte de los jefes de bibliotecas no tienen un conocimiento a cabalidad sobre los puntos fuertes y débiles sobre este componente por la carencia de la documentación respectiva, otros desconocen la existencia de la documentación generada al interior de este proceso y además otro grupo importante no demuestran interés en apropiarse de la información ya sea en forma escrita o de manera verbal.

## REFERENCIAS

ANEAES (Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior). (2007). *Modelo nacional de acreditación de la educación superior: glosario*. Asunción: ANEAES.

- Anglada, L. (2004). Informe final del coordinador del programa certificado de calidad de los servicios de bibliotecas universitarias. Recuperado de: [http://www.aneca.es/modal\\_eval/docs/certif\\_biblio\\_informelluis\\_290805.pdf](http://www.aneca.es/modal_eval/docs/certif_biblio_informelluis_290805.pdf)
- Aponte Castro, R. y Chávez Sánchez, H. (2008). Proceso de acreditación en bibliotecas médicas del Perú. *Biblios*, 31.
- Aristizábal Salazar, M.; Ramírez, P. y Sánchez, M. (2005). Guía para la elaboración del plan de mantenimiento y mejoramiento. Recuperado de: [http://docencia.udea.edu.co/vicedoce/calidad/Guia\\_plan\\_de\\_mejoras.doc](http://docencia.udea.edu.co/vicedoce/calidad/Guia_plan_de_mejoras.doc)
- Deming, W. (2003). Concepto de calidad. Recuperado de: <http://www.calidad.umh.es/curso/documentos/concepto.pdf>
- Gavilán, C. M. (2008). La gestión de la calidad y la evaluación de los servicios bibliotecarios. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/14883/1/gestcalidad.pdf>
- González Guitián, M.V. 2009. Una nueva visión de las Bibliotecas Universitarias en el contexto actual. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, noviembre. Recuperado de: [www.eumed.net/rev/cccss/06/mvgg.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/06/mvgg.htm).
- Malo de Molina y Martín-Montalvo, T. (2005). La evaluación: una herramienta imprescindible para la gestión de la calidad en bibliotecas universitarias. En: Orera Orera, Luisa (ed.). *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido* (pp. 187-216). Madrid: Síntesis.
- Sistema ARCUSUR. (2009). Dimensiones, componentes, criterios e indicadores para la acreditación: titulación Ingeniería. Recuperado de: [http://arcusul.mec.gov.br/images/pdf/doc\\_criterios\\_es\\_ingenieria.pdf](http://arcusul.mec.gov.br/images/pdf/doc_criterios_es_ingenieria.pdf)
- Universidad Nacional de Asunción. (2011). Biblioteca Central de la UNA: reseña histórica. Recuperado de: <http://www.una.py/index.php/unidades-academicas/biblioteca-central/628-catalogo-bibliografico?showall=&start=1>
- Universidad Nacional de Asunción. (2011). Plan Estratégico de la Universidad Nacional de Asunción 2011-2015. Recuperado de: <http://www.una.py/images/stories/Universidad/MisionVision/PlanEstrategico2011-2015.pdf>